Términos y condiciones de uso · Glomyt One Agentics

Partes y consideraciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA NUBE «GLOMYT ONE AGENTICS»

Estos términos y condiciones regulan la relación entre:

1. **MYT GLOBAL S.A.S.**, sociedad por acciones simplificada colombiana con domicilio en Medellín, NIT 901.552.664-7, que usa la marca Glomyt, en adelante **EL PROVEEDOR** o **GLOMYT**; y
2. La persona jurídica o natural prestadora de servicios de salud que se registra en la Plataforma y acepta estos términos, identificada con los datos que constan en el Registro de Aceptación (razón social o nombre, NIT o cédula, domicilio y representante), en adelante **EL CLIENTE**.

Ambas, en conjunto **LAS PARTES**, acuerdan estos términos y condiciones, que junto con sus anexos y el Registro de Aceptación de la cláusula 52 forman el contrato entre ellas (el **Contrato**), previas las siguientes consideraciones:

1. GLOMYT desarrolló y opera Glomyt One Agentics, una plataforma tecnológica en la nube que permite a prestadores de servicios de salud oral y estética atender por medios digitales a sus pacientes y prospectos mediante agentes conversacionales de inteligencia artificial.
2. EL CLIENTE es un prestador de servicios de salud que, con su propio criterio profesional y bajo su exclusiva responsabilidad, presta los servicios clínicos a sus pacientes.
3. EL CLIENTE quiere usar la plataforma para atender sus canales digitales, agendar citas, cobrar abonos a sus pacientes y gestionar su relación con ellos, y GLOMYT quiere prestarle ese servicio.
4. LAS PARTES declaran que este es un contrato entre empresarios, que EL CLIENTE adquiere el servicio para su actividad económica y que lo leyeron y entendieron en su integridad antes de aceptarlo. EL CLIENTE declara que usa la Plataforma exclusivamente para la atención comercial de su clínica o consultorio, actividad intrínsecamente ligada a su ejercicio profesional.

En consecuencia, el Contrato se regirá por las siguientes cláusulas.

Capítulo I. Definiciones, objeto y naturaleza del servicio

Cláusula 1. Definiciones. Los términos con mayúscula inicial tienen este significado, en singular o plural:

- **Agente:** asistente virtual de inteligencia artificial, con su nombre, su personalidad, su base de conocimiento y sus canales, que la Plataforma configura para EL CLIENTE y que conversa con Usuarios en su nombre. Hay un Agente por marca, que abarca todos los servicios, productos y públicos de esa marca. Un Agente adicional solo procede para otra marca de EL CLIENTE con el mismo NIT. Una empresa con otro NIT u otro responsable del tratamiento de datos es otro cliente, con su propio registro, aceptación, plan, implementación y Agente.
- **Sede:** dirección física adicional de EL CLIENTE que atiende el mismo Agente, en las condiciones del Anexo 1. Una Sede no es un Agente adicional.
- **Solicitud:** pedido que EL CLIENTE hace desde el panel para que GLOMYT cambie la base de conocimiento, cree un Agente, conecte un canal o haga otro ajuste.
- **Plataforma:** el software, la infraestructura, el panel de administración (hoy en panel.glomyt-marketing.com) y los demás componentes de Glomyt One Agentics, con sus actualizaciones.
- **Usuario:** persona natural que conversa con el Agente, sea paciente, prospecto o su representante.

- **Conversación:** el intercambio con un mismo Usuario dentro de 24 horas, según se mide en la Plataforma.
- **Créditos:** unidades de consumo para funciones adicionales, como notas de voz, respuestas en voz o análisis de fotografías, según el Anexo 1.
- **Corte mensual:** fecha mensual en que GLOMYT factura la mensualidad del periodo y los Cargos por Consumo del periodo anterior.
- **Cargos por Consumo:** Conversaciones adicionales, Créditos, Tarifas por Pago y demás cargos variables del Anexo 1. El Saldo es el valor que EL CLIENTE paga por anticipado para cubrir Cargos por Consumo distintos de la Tarifa por Pago (cláusula 11).
- **Tarifa por Pago:** componente variable del precio de la suscripción a la Plataforma, medido por cada pago de un Usuario confirmado a través de un enlace generado por el Agente y procesado por el módulo de cobros (enlace, confirmación, conciliación, registro en la agenda y trazabilidad). No es una comisión ni remunera la remisión o captación de pacientes.
- **Pasarela:** proveedor de servicios de pago que EL CLIENTE contrata directamente para recibir los pagos de sus Usuarios.
- **Servicios de Terceros:** servicios que EL CLIENTE contrata o usa con terceros y que la Plataforma integra, como WhatsApp, Instagram y Messenger de Meta, el software de gestión clínica (por ejemplo, Dentalink), la Pasarela y el correo.
- **Contenido del Cliente:** información de servicios, horarios, políticas, respuestas clínicas educativas, marca e instrucciones que EL CLIENTE entrega o aprueba para el Agente, incluidas las respuestas del cuestionario de implementación, las Solicitudes y la base de conocimiento que se construye con ellas, en todas sus versiones.
- **Datos Personales:** los definidos en la Ley 1581 de 2012, incluidos los datos sensibles.
- **Comunidad:** la base de datos de Usuarios de EL CLIENTE que autorizaron recibir recordatorios, beneficios o comunicaciones de EL CLIENTE.
- **Panel:** el sitio de administración de la Plataforma donde EL CLIENTE consulta su consumo, pagos procesados, conversaciones y configuración. Cada persona de EL CLIENTE con acceso propio al panel es un usuario del panel, distinto de los Usuarios definidos arriba.
- **Subencargado:** proveedor que GLOMYT contrata y que trata Datos Personales de EL CLIENTE por cuenta de GLOMYT.
- **Incidente:** violación de los códigos de seguridad o pérdida, robo o acceso no autorizado a Datos Personales.
- **Listas restrictivas:** las listas de la ONU, la OFAC y las demás que las autoridades colombianas reconozcan para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Cláusula 2. Objeto. GLOMYT prestará a EL CLIENTE, por el precio del Anexo 1, el servicio de acceso y uso de la Plataforma en la modalidad de software como servicio, que incluye:

1. Configuración e implementación de uno o más Agentes con el Contenido del Cliente.
2. Operación de los Agentes en los canales contratados: sitio web, WhatsApp, Instagram y Facebook Messenger.
3. Agendamiento, reprogramación y cancelación de citas en el software de EL CLIENTE, cuando la integración esté disponible.
4. Generación de enlaces de pago de la Pasarela de EL CLIENTE para el cobro de abonos y cuotas a los Usuarios.
5. Gestión de la Comunidad y envío de comunicaciones proactivas autorizadas.
6. Traslado de conversaciones al personal de EL CLIENTE, panel de consulta, estadísticas e informes automáticos.

7. Hospedaje, mantenimiento, seguridad, actualizaciones y soporte según el Anexo 2.

Parágrafo. Lugar de prestación. GLOMYT presta el servicio desde Medellín, donde opera y administra la Plataforma, para todos los lugares donde EL CLIENTE la use.

Cláusula 3. Licencia de uso. GLOMYT otorga a EL CLIENTE una autorización de uso de la Plataforma no exclusiva, intransferible, revocable al terminar el Contrato, limitada a su territorio de operación y a su actividad propia. EL CLIENTE no adquiere derechos sobre el código, los modelos, las plantillas ni la arquitectura de la Plataforma.

Cláusula 4. Naturaleza del servicio y del Agente.

1. El servicio es tecnológico. GLOMYT no presta servicios de salud, no es prestador de servicios de salud, no ejerce la odontología ni la medicina y no interviene en la relación clínica entre EL CLIENTE y sus pacientes.
2. El Agente se presenta como asistente virtual de EL CLIENTE, no se hace pasar por una persona, ofrece hablar con una persona y no diagnostica, no prescribe, no recomienda tratamientos individuales ni decide sobre la atención. Las decisiones clínicas y comerciales son siempre de EL CLIENTE.
3. El Agente usa modelos de inteligencia artificial de terceros. EL CLIENTE entiende que sus respuestas son probabilísticas y pueden contener errores, razón por la cual GLOMYT asume una obligación de medios y no de resultado, sin perjuicio de los compromisos del Anexo 2.
4. GLOMYT no recauda, custodia ni administra dinero de los Usuarios. Los pagos de los Usuarios se abonan directamente en la cuenta de EL CLIENTE en la Pasarela; GLOMYT solo recibe de la Pasarela su propia Tarifa por Pago, conforme a la cláusula 17.
5. GLOMYT no es medicina prepagada, plan complementario ni plan voluntario de salud, y la Plataforma no se usará para ofrecer planes de salud con cuota periódica.

Cláusula 5. Exclusiones. No hacen parte del objeto: (i) los Servicios de Terceros y sus costos, incluidos los mensajes de WhatsApp que EL CLIENTE paga directamente a Meta; (ii) la producción de campañas publicitarias o pauta, salvo acuerdo escrito; (iii) desarrollos a la medida; (iv) asesoría jurídica, tributaria o clínica.

Capítulo II. Obligaciones de las partes

Cláusula 6. Obligaciones de GLOMYT.

1. Implementar el Agente en el plazo del Anexo 1, contado desde que EL CLIENTE pague la implementación, entregue completo el cuestionario de implementación y otorgue los accesos a los Servicios de Terceros que GLOMYT necesita para conectarlos.
2. Prestar el servicio con la diligencia de un profesional de la tecnología y con los niveles del Anexo 2.
3. Configurar el Agente para que respete el Contenido del Cliente aprobado, el protocolo del Anexo 4, la autorización de datos y los horarios y canales de contacto de la Ley 2300 de 2023.
4. Tratar los Datos Personales como encargado, conforme al Capítulo V y al Anexo 3.
5. Mantener aislados los datos de EL CLIENTE de los de otros clientes de la Plataforma.
6. Poner a disposición de EL CLIENTE el panel con su consumo, pagos procesados, Conversaciones y estadísticas.
7. Informar con al menos 30 días de anticipación los cambios que reduzcan de forma material las funciones contratadas.
8. Guardar registro de las conversaciones y de las autorizaciones de los Usuarios durante el plazo del Anexo 3, y entregarlo a EL CLIENTE cuando lo pida para atender reclamos o requerimientos de autoridad.

Cláusula 7. Obligaciones de EL CLIENTE.

1. Pagar el precio, incluidos los Cargos por Consumo, y mantener un medio de pago vigente.
2. Responder completo el cuestionario de implementación en el panel, revisar y aprobar el Contenido del Cliente, mantenerlo veraz y actualizado, y pedir a GLOMYT por Solicitud cualquier cambio de precios, servicios, horarios, profesionales o políticas antes de que entre en vigor.
3. Responder por la veracidad de la información y la publicidad de sus servicios, incluidas las promociones, los precios y los beneficios de la Comunidad.
4. Contar con política de tratamiento de datos publicada, aviso de privacidad y textos de autorización aprobados, que incluyan el uso del Agente, de GLOMYT como encargado y de sus subencargados. GLOMYT entrega un modelo de referencia que EL CLIENTE adapta bajo su responsabilidad.
5. Contratar y mantener a su nombre los Servicios de Terceros, incluidas la cuenta de WhatsApp Business, la Pasarela y el software clínico, y cumplir sus términos. EL CLIENTE mantendrá activo un medio de pago en Meta y reconoce que Meta puede cobrarle, según sus tarifas vigentes, los mensajes que el Agente envía por WhatsApp en su nombre, incluidas las respuestas dentro de la ventana de atención.
6. Designar personal que atienda dentro de los tiempos del Anexo 4 las conversaciones trasladadas, las urgencias y los cierres.
7. Fijar y publicar su política de abonos, cancelaciones y reembolsos, conforme a la Ley 1480 de 2011, y atender a los Usuarios en esa materia.
8. Contar con las habilitaciones, registros y pólizas que exija su actividad de salud.
9. No usar la Plataforma para fines ilícitos, para enviar comunicaciones no autorizadas ni para tratar datos que no tenga derecho a tratar.
10. Custodiar sus credenciales de acceso y responder por el uso que hagan sus usuarios del panel. EL CLIENTE crea, cambia y desactiva por sí mismo los usuarios del panel y sus perfiles, con efecto inmediato, y administra la agenda, los horarios y los calendarios de sus profesionales; responde por los accesos que otorga.

Parágrafo. EL CLIENTE no ofrecerá por la Plataforma planes, membresías o programas de servicios de salud con pago anticipado o periódico sin autorización de la Superintendencia Nacional de Salud, ni hará publicidad contraria a la Ley 35 de 1989 o a la Ley 1480 de 2011. GLOMYT podrá desactivar esos contenidos.

Cláusula 8. Colaboración. LAS PARTES colaborarán de buena fe para atender reclamos de Usuarios, requerimientos de autoridades y mejoras del Agente. EL CLIENTE revisará las propuestas de mejora del conocimiento del Agente en un plazo razonable; mientras no las apruebe, el Agente seguirá usando el Contenido del Cliente vigente. Esas propuestas incluyen las preguntas que el Agente no supo responder. Modelo gestionado: los cambios a la base de conocimiento (precios, servicios, respuestas y tono) y los Agentes nuevos los pide EL CLIENTE como Solicitud desde el panel; GLOMYT la revisa, corre la prueba automática y la publica dentro de los 2 días hábiles siguientes, con cargo a las horas de ajuste del Anexo 2. Si el cambio toca contenido clínico, GLOMYT solo lo publica después de que un usuario con perfil Profesional de salud de EL CLIENTE lo apruebe en el panel. EL CLIENTE responde por la veracidad de lo que registra en el cuestionario, en sus Solicitudes y en la base de conocimiento. GLOMYT puede habilitar para un cliente la edición directa de su base de conocimiento (autogestión), con aviso previo en el panel; en ese caso EL CLIENTE publica sus propios cambios con las mismas pruebas y aprobaciones, y GLOMYT puede volver al modelo gestionado con el mismo aviso.

Capítulo III. Precio, cargos por consumo, facturación e impuestos

Cláusula 9. Precio. EL CLIENTE pagará: (i) la mensualidad del plan elegido y de sus Sedes y Agentes adicionales; (ii) la implementación del plan y la de cada Agente adicional, cada una en un solo pago; y (iii) los Cargos por Consumo. Los valores están en el Anexo 1, expresados en dólares de los Estados Unidos y pagaderos en pesos

colombianos a la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera para el día de expedición de cada factura.

Cláusula 10. Mensualidad. Se factura por mes anticipado y se debita automáticamente del medio de pago registrado, conforme a la cláusula 13 y su parágrafo transitorio. Las Conversaciones y los Créditos incluidos en el plan no son acumulables de un mes a otro.

Cláusula 11. Cargos por Consumo y Saldo.

1. Las Conversaciones adicionales, los Créditos, los Ajustes adicionales del Agente y los paquetes de campañas se pagan con el Saldo, si EL CLIENTE lo tiene, y en lo que falte, según la opción que EL CLIENTE elija conforme al numeral 3.
2. **Saldo.** EL CLIENTE puede recargar de forma voluntaria un saldo desde el panel (el Saldo), de forma manual o automática, con un mínimo de USD 25 por recarga. El Saldo es un pago anticipado por servicios de la Plataforma: no es un depósito, no genera intereses, no se transfiere a terceros y solo se devuelve en los casos del numeral 7. Se consume en este orden: Conversaciones adicionales, Créditos, Ajustes adicionales del Agente y paquetes de campañas. Nunca se usa para pagar la Tarifa por Pago, que se paga como indica la cláusula 17. En la recarga automática, EL CLIENTE fija en el panel el monto de la recarga y el saldo mínimo que la activa.
3. **Pago de lo que exceda el plan.** En el registro, EL CLIENTE elige y autoriza expresamente, en una casilla obligatoria y separada (cláusula 52), una de estas opciones, que puede cambiar en el panel: (a) recarga automática del Saldo; o (b) cobro anticipado por umbral: cuando los Cargos por Consumo que el Saldo no cubra lleguen a USD 100 en el mes, GLOMYT los cobra de inmediato al medio de pago registrado, con aviso previo por correo y en el panel. Lo que no alcance el umbral se cobra en el corte mensual.
4. **Tope opcional.** No hay tope de gasto por defecto. EL CLIENTE puede activar en el panel un tope mensual de gasto en Cargos por Consumo. Al llegar al tope se suspenden las Conversaciones adicionales, los Créditos y las campañas hasta el siguiente corte o hasta que EL CLIENTE lo suba, sin afectar las Conversaciones incluidas en el plan. La Plataforma avisa al 80, 100, 150 y 200 % del cupo del plan, y al llegar al tope si existe, y muestra en el panel un estimado del cierre del mes.
5. **Cobro fallido.** Si un cobro o una recarga automática falla, se suspenden solo las Conversaciones adicionales, los Créditos y las campañas hasta que EL CLIENTE pague o recargue. Las Conversaciones incluidas en el plan nunca se suspenden por esta causa.
6. **Medición y límites de uso.** Se cobra toda Conversación que el Agente atendió, aunque resulte ser publicidad no deseada o no lleve a una cita, porque la Plataforma prestó el servicio. No se cuentan los mensajes que los controles de la Plataforma bloquean sin respuesta del Agente, como ráfagas, textos repetidos o límites del widget. Los límites técnicos de uso de cada plan existen para proteger la Plataforma contra el abuso, se publican en el panel y GLOMYT puede subirlos durante las campañas.
7. **Vencimiento y devolución del Saldo.** El Saldo vence si pasan 12 meses sin ningún consumo; GLOMYT avisa con 30 días de anticipación. Al terminar el Contrato por cualquier causa, GLOMYT devuelve el Saldo vigente dentro de los 30 días siguientes, después de compensar las sumas que EL CLIENTE le deba y de descontar los costos bancarios o de la pasarela de la devolución. No descuenta esos costos cuando la terminación se debe a un incumplimiento de GLOMYT, a su decisión de terminar sin justa causa o a que EL CLIENTE no acepte un cambio de precio (parágrafo de la cláusula 16). El Saldo se consume a los precios vigentes en el momento de cada consumo, de modo que un cambio de precio avisado conforme a la cláusula 16 también aplica al Saldo desde su entrada en vigor.
8. **Moneda.** El Saldo y los Cargos por Consumo se expresan en dólares. Cada recarga y cada cobro se paga en pesos a la TRM del día en que se hace. La Tarifa por Pago se calcula sobre el valor en pesos de cada pago aprobado.

Cláusula 12. Implementación. GLOMYT hace la implementación, que incluye: una sesión de arranque; el cuestionario que EL CLIENTE responde en el panel; la construcción de la base de conocimiento y del tono del Agente; la conexión de WhatsApp, del calendario y del chat web; una sesión de pruebas con el equipo de EL CLIENTE; la salida a producción con capacitación en la bandeja; y la revisión de conversaciones durante el primer mes. Cuando el cobro de abonos esté disponible, la implementación incluye además el acompañamiento para que EL CLIENTE abra su propia cuenta en la Pasarela: la lista de documentos, la sesión de apertura, el registro de sus credenciales en el panel y un pago de prueba. La cuenta en la Pasarela y su comisión son de EL CLIENTE; GLOMYT nunca recibe el dinero de los Usuarios y solo recibe de la Pasarela su Tarifa por Pago (cláusulas 4 y 17). Se paga una sola vez, por el valor del plan que fija el Anexo 1, más IVA, contra factura electrónica y dentro del plazo de la cláusula 14. Cada Agente adicional tiene su propia implementación, con el valor del Anexo 1. El Contrato no tiene permanencia mínima ni compensación por terminación anticipada. La implementación remunera un trabajo que GLOMYT ejecuta al inicio y no se reembolsa cuando EL CLIENTE termina el Contrato, salvo que GLOMYT no la haya entregado dentro del plazo del Anexo 1 por causa imputable a ella, caso en el cual la devuelve completa.

Parágrafo 1. Descuento por aceptación en 24 horas. Si EL CLIENTE acepta la propuesta de GLOMYT dentro de las 24 horas siguientes a su envío, o a su entrega en la demostración, la implementación del plan y la de cada Agente adicional incluidos en ella tienen un 10 % de descuento. El descuento no aplica a mensualidades ni a consumos, no se acumula con otros descuentos de implementación y es compatible con el precio de lanzamiento del Anexo 1. La Plataforma registra la fecha y la hora del envío y de la aceptación.

Parágrafo 2. Cuestionario no entregado. Si dentro de los 60 días siguientes al pago EL CLIENTE no entrega completo el cuestionario ni los accesos que GLOMYT necesita, GLOMYT le avisará por correo y en el panel, y si pasados 15 días más no los entrega, la implementación se dará por terminada sin reembolso, salvo que la demora se deba a GLOMYT. Para retomarla después, EL CLIENTE pagará una nueva implementación.

Cláusula 13. Autorización de débito automático y de cobros por consumo. En el registro, en una casilla expresa, separada y sin marcar, EL CLIENTE autoriza a GLOMYT, hasta que la revoque, a debitar automáticamente del medio de pago que registre en el panel, sea una tarjeta tokenizada o una cuenta de ahorros o corriente mediante el mandato de débito automático del proveedor de pagos, cuando este lo ofrezca: la mensualidad; los Cargos por Consumo de cada corte; la implementación y la de cada Agente adicional; las horas adicionales de ajuste aprobadas; las recargas automáticas del Saldo, por el monto y con el saldo mínimo que EL CLIENTE fije; los cobros anticipados al llegar al umbral de USD 100 de la cláusula 11, numeral 3, si eligió esa opción; los paquetes de campañas que compre; y las sumas vencidas. GLOMYT avisa por correo y en el panel cada débito con al menos 3 días de anticipación, con su valor, concepto y fecha. Las recargas automáticas y los cobros por umbral, que EL CLIENTE configura para que ocurran al llegar a un saldo o a un consumo, se avisan por correo y en el panel al activarse y se debitan 3 días después del aviso, salvo que EL CLIENTE pida en el panel que se debiten de inmediato. EL CLIENTE puede cambiar el medio de pago o revocar la autorización en cualquier momento desde el panel, con efecto para los débitos que no se hayan avisado; en ese caso pagará por transferencia contra factura dentro del plazo de la cláusula 14 y, mientras no lo haga, aplica la cláusula 11, numeral 5. Si un débito falla, GLOMYT lo reintenta los días 1, 3 y 5 siguientes y avisa a EL CLIENTE por correo y en el panel; mientras tanto se suspenden solo los consumos adicionales (cláusula 11, numeral 5), y si a los 10 días del vencimiento sigue sin pago, aplica la suspensión de la cláusula 14. Los datos de la tarjeta o de la cuenta los digita EL CLIENTE en el formulario seguro del proveedor de pagos, en su página o integrado en el panel; viajan directamente del navegador de EL CLIENTE al proveedor de pagos y nunca llegan a los servidores ni al personal de GLOMYT. GLOMYT se obliga a mantener esa integración de modo que nunca reciba ni almacene esos datos, y a no cambiarla para recibirlos: GLOMYT solo guarda el token o la referencia del mandato que el proveedor le entrega, conoce únicamente el tipo de medio y sus últimos dígitos, y solo debita los conceptos y valores de este Contrato.

Parágrafo transitorio. Fin del cobro por factura y transferencia. Hasta que GLOMYT habilite el débito automático, la implementación, la mensualidad, los Cargos por Consumo y las recargas del Saldo se facturan con factura

electrónica y EL CLIENTE los paga por transferencia a la cuenta de MYT GLOBAL S.A.S. que indique la factura, dentro del plazo de la cláusula 14; en esa etapa no hay recarga automática y el cobro por umbral se hace con una factura al llegar a los USD 100 del mes. GLOMYT avisará por correo y en el panel, con 15 días de anticipación, la fecha en que termina el cobro por factura y transferencia. Desde esa fecha, los clientes nuevos dan la autorización de esta cláusula en el registro. Los clientes registrados antes registran su medio de pago y dan la autorización en el panel dentro de esos 15 días; mientras no lo hagan, siguen pagando por transferencia contra factura dentro del plazo de la cláusula 14, sin recarga automática.

Cláusula 14. Facturación y mora.

1. GLOMYT expedirá factura electrónica de venta en cada corte mensual por la mensualidad y los Cargos por Consumo, y por cada pago de implementación, cada montaje de sede adicional, cada recarga de Saldo, cada cobro anticipado por umbral y cada paquete de campañas que no se pague con Saldo. Los consumos pagados con Saldo no se facturan de nuevo en el corte. Las Tarifas por Pago van en una factura mensual consolidada (cláusula 17). El detalle de cada cargo está disponible en el panel.
2. Las facturas se pagan dentro de los 5 días siguientes a su expedición cuando no se cobren automáticamente.
3. Si EL CLIENTE no paga dentro de los 10 días siguientes al vencimiento, GLOMYT podrá suspender el servicio previo aviso de 3 días, sin perjuicio de los intereses de mora a la tasa máxima legal. La suspensión no exime del pago y el servicio se restablece dentro de las 24 horas siguientes al pago.
4. Las facturas aceptadas prestan mérito ejecutivo.

Cláusula 15. Impuestos.

1. Los precios no incluyen IVA. Si el servicio está gravado, GLOMYT adicionará el IVA a la tarifa vigente. Si el servicio o alguno de sus componentes se encuentra excluido de IVA, como los servicios de computación en la nube del numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario, GLOMYT no lo cobrará sobre ese componente. La mensualidad, incluidas la de cada Sede adicional y la de cada Agente adicional, los Cargos por Consumo (incluido el Ajuste adicional del Agente) y la Tarifa por Pago son componentes del servicio de computación en la nube y se facturan excluidos de IVA; la implementación, la implementación de cada Agente adicional, el montaje de cada Sede adicional y las horas adicionales de ajustes se facturan por separado, con IVA.
2. Cada parte paga los impuestos que la ley le asigna. Si EL CLIENTE es agente de retención, practicará las retenciones que correspondan y entregará los certificados en los plazos legales. Las retenciones practicadas por terceros en pagos con tarjeta o medios electrónicos se reconocerán según la norma vigente.
3. El gravamen a los movimientos financieros de cada parte corre por su cuenta.

Cláusula 16. Ajuste de precios. Los precios en dólares se ajustan cada año, en enero, en el mayor entre el 5 % y la variación del IPC de Colombia de los 12 meses anteriores certificada por el DANE. El primer ajuste se aplica en el primer enero posterior a cumplir 12 meses desde la aceptación. GLOMYT avisará los nuevos precios con 30 días de anticipación. Este ajuste no aplica durante el congelamiento del numeral 5 del Anexo 1. Cualquier otro cambio de precio se rige por el parágrafo de esta cláusula.

Parágrafo. Otros cambios de precio. Además del ajuste anual, GLOMYT puede cambiar los precios del Anexo 1 sin necesidad de aceptación de EL CLIENTE: (i) por cualquier causa, con aviso de 30 días por correo y en el panel; (ii) cuando un proveedor de GLOMYT, como el de modelos de inteligencia artificial o el de alojamiento, aumente sus tarifas, con aviso de 15 días, solo en los Cargos por Consumo afectados (Conversaciones adicionales, Créditos o campañas) y en la misma proporción en que ese aumento eleve su costo, lo que GLOMYT explicará en el aviso; (iii) de inmediato, cuando se cree o modifique un impuesto que grave el servicio, desde que la norma rija; y (iv) de inmediato, cuando el cambio favorezca a EL CLIENTE, como una rebaja o un servicio opcional nuevo, o se trate de los límites técnicos contra abuso de la cláusula 11, numeral 6. Si EL CLIENTE sigue usando el servicio después de la entrada en vigor, acepta los nuevos precios. Si no está de acuerdo con un cambio de los numerales (i) o (ii), puede

terminar el Contrato sin penalidad antes de que entre en vigor o dentro de los 30 días siguientes, y GLOMYT le devuelve el Saldo vigente sin descuentos. Ningún cambio es retroactivo: no afecta lo consumido antes de su vigencia, el periodo ya pagado de un plan anual ni el congelamiento del numeral 5 del Anexo 1, que se respetan hasta su fin.

Capítulo IV. Pagos de los Usuarios, abonos, reembolsos y contracargos

Cláusula 17. Modelo de cobro a los Usuarios.

1. EL CLIENTE contrata a su nombre, como comercio principal, el servicio de pagos divididos de un proveedor de pagos autorizado para operar en Colombia que GLOMYT tenga habilitado en la Plataforma (la Pasarela). Ante la Pasarela, EL CLIENTE figura como vendedor y titular de los recursos de sus Usuarios. GLOMYT no es parte de la relación entre EL CLIENTE y sus Usuarios.
2. EL CLIENTE autoriza a GLOMYT a conectar la Plataforma con su cuenta de la Pasarela, para que el Agente genere enlaces de pago, reciba la confirmación de cada pago y aplique la división del numeral 4. Para ello, EL CLIENTE registra en el panel las credenciales que la Pasarela exige: el ID de comercio, la llave pública y las llaves privadas de EL CLIENTE. GLOMYT las guarda cifradas con una llave separada, sin que su personal pueda verlas en texto claro, y solo las usa para crear cobros y consultar su estado; nunca para reembolsos, retiros, transferencias ni cambios en la cuenta de EL CLIENTE. Cada uso queda registrado. EL CLIENTE puede revocarlas en cualquier momento cambiándolas en la Pasarela, y GLOMYT las elimina dentro de las 24 horas siguientes a la terminación del Contrato o a la solicitud de EL CLIENTE. Si la Pasarela ofrece un mecanismo de autorización que no exija entregar la llave privada, GLOMYT lo adoptará. Un incidente que comprometa estas credenciales se avisa como incidente de seguridad, en el plazo de la cláusula 26. EL CLIENTE declara que la Pasarela le permite registrar estas credenciales en la Plataforma para este fin. GLOMYT responde por el uso indebido de las credenciales que se origine en su incumplimiento o en el de un subencargado suyo, con el límite que la cláusula 33 fija para incidentes de datos.
3. Los pagos de los Usuarios se abonan en la cuenta de EL CLIENTE en la Pasarela. GLOMYT no recauda, no administra ni dispone de los recursos de los Usuarios.
4. Al aprobarse cada pago, la Pasarela entrega directamente a GLOMYT la Tarifa por Pago del Anexo 1 y abona el resto a EL CLIENTE. La comisión de la Pasarela y las retenciones que esta practique sobre la porción de EL CLIENTE corren por su cuenta como comercio principal. Esta es la única forma de pago de la Tarifa por Pago y EL CLIENTE la acepta al contratar la Plataforma.
5. La Tarifa por Pago se causa por el uso del módulo de cobros, con independencia de cómo llegó el Usuario a EL CLIENTE, incluidos sus pacientes actuales. GLOMYT no capta, refiere ni remite pacientes, no opera directorios ni mercados de profesionales, y la Tarifa por Pago no es una comisión por remisión de pacientes en los términos del artículo 30 de la Ley 35 de 1989. Los servicios de publicidad que EL CLIENTE contrate con GLOMYT se rigen por un contrato separado, a precio fijo, sin relación con el número de pacientes ni de pagos.
6. GLOMYT emite una factura electrónica mensual consolidada por las Tarifas por Pago del periodo, con el detalle de las transacciones. El panel muestra cada pago, la Tarifa por Pago aplicada y el valor abonado a EL CLIENTE.
7. El Agente nunca pide números de tarjeta, claves ni códigos de seguridad. El Usuario los digita solo en la página segura de la Pasarela.

Cláusula 18. Información previa al cobro. EL CLIENTE define, y el Agente muestra antes de enviar cada enlace, el texto aprobado del Anexo 1 con: identidad de EL CLIENTE (razón social, NIT y dirección), servicio y fecha, valor total en pesos, condiciones de cancelación y reembolso, derecho de retracto y su plazo, y el enlace a las condiciones completas. La Plataforma guarda prueba de que el Usuario recibió esa información y la aceptó.

Cláusula 19. Política de abonos y retracto. EL CLIENTE es el proveedor frente al Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011. Le corresponde fijar su política de abonos, cancelaciones e inasistencias; atender el derecho de

retracto del artículo 47 de esa ley; y hacer las devoluciones que procedan. GLOMYT configura el Agente para informar esa política y canalizar las solicitudes de devolución al personal de EL CLIENTE.

Cláusula 20. Reembolsos, reversiones y contracargos.

1. Las devoluciones, reversiones de pago (artículo 51 de la Ley 1480 de 2011), contracargos y fraudes se tramitan entre el Usuario, EL CLIENTE y la Pasarela, y su costo es de EL CLIENTE, salvo lo previsto en el numeral 2.
2. La Tarifa por Pago remunera un servicio tecnológico ya prestado y no se reembolsa cuando EL CLIENTE devuelve un pago. Se exceptúan los pagos que deban devolverse por un error atribuible a la Plataforma, como una cita confirmada sin disponibilidad real o un cobro duplicado generado por el Agente; en esos casos GLOMYT descontará la Tarifa por Pago correspondiente en la siguiente factura.
3. GLOMYT entregará a EL CLIENTE, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su solicitud, el registro de la conversación y las pruebas de información previa que sirvan para responder un reclamo o un contracargo.

Capítulo V. Datos personales, seguridad e incidentes

Cláusula 21. Roles. EL CLIENTE es el responsable del tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios y de la Comunidad. GLOMYT los trata como encargado, por cuenta de EL CLIENTE y solo según sus instrucciones, en los términos de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y el Anexo 3, que hace las veces de contrato de transmisión de datos personales. GLOMYT es responsable de los datos de contacto de los representantes y usuarios del panel de EL CLIENTE.

Cláusula 22. Autorizaciones. EL CLIENTE aprueba los textos de autorización que el Agente presenta y responde por que cubran las finalidades que use, incluidas, de forma separada y opcional, (i) los recordatorios de controles basados en los tratamientos del Usuario y (ii) las comunicaciones comerciales, beneficios y sugerencias de la Comunidad. El Agente no pedirá datos de identificación ni de salud antes de obtener la autorización, y no enviará comunicaciones proactivas sin la autorización de la finalidad respectiva.

Parágrafo. La autorización para datos sensibles será explícita e informará que su entrega es facultativa (artículo 6 de la Ley 1581 de 2012). Si el Usuario declara o aparenta ser menor de 18 años, el Agente solo continuará con su representante legal. GLOMYT mantendrá documentada una evaluación de impacto de privacidad de la Plataforma, conforme a la Circular Externa 002 de 2024 de la SIC, y la pondrá a disposición de EL CLIENTE.

Cláusula 23. Historia clínica. La Plataforma no es el sistema de historia clínica de EL CLIENTE. Cuando la integración con el software clínico lo permita, GLOMYT solo consultará los datos mínimos necesarios para la finalidad autorizada, como el tipo y la fecha del último tratamiento para un recordatorio, y no copiará ni almacenará la historia clínica.

Cláusula 24. Subencargados. EL CLIENTE autoriza a GLOMYT a apoyarse en los subencargados del Anexo 3, incluidos proveedores de infraestructura en la nube y de modelos de inteligencia artificial con servidores en Estados Unidos u otros países con nivel adecuado de protección. GLOMYT: (i) les exigirá obligaciones de seguridad y confidencialidad equivalentes a las de este Contrato; (ii) usará con los proveedores de modelos condiciones que excluyan el uso de los datos para entrenar sus modelos; y (iii) avisará con 15 días de anticipación la incorporación o el cambio de un subencargado, plazo en el que EL CLIENTE podrá objetarlo por razones fundadas de protección de datos. Los Servicios de Terceros que EL CLIENTE contrata directamente, como Meta, la Pasarela o el software clínico, no son subencargados de GLOMYT.

Cláusula 25. Seguridad. GLOMYT mantendrá las medidas técnicas, humanas y administrativas del Anexo 3 para proteger los Datos Personales contra pérdida, adulteración, consulta o uso no autorizado, en un nivel acorde con el carácter sensible de los datos de salud, y documentará su cumplimiento conforme al principio de responsabilidad demostrada.

Cláusula 26. Incidentes de seguridad.

1. GLOMYT informará a EL CLIENTE, sin demora y a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a su confirmación, cualquier incidente que afecte o pueda afectar Datos Personales de EL CLIENTE, ocurrido en la Plataforma o en un subencargado, con la información disponible sobre su naturaleza, los datos y titulares afectados, las medidas adoptadas y un contacto.
2. LAS PARTES coordinarán el reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los 15 días hábiles siguientes a la detección y la comunicación a los titulares cuando corresponda. EL CLIENTE decide el contenido del aviso a sus titulares; GLOMYT hace el reporte que le corresponde como encargado.
3. GLOMYT asume los costos de atención del incidente cuando este se origine en su incumplimiento o en el de un subencargado suyo, dentro de los límites del Capítulo VII.

Cláusula 27. Derechos de los titulares. GLOMYT trasladará a EL CLIENTE, dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recibo, las consultas y reclamos que los titulares le presenten, y le dará el apoyo técnico necesario para responderlos en los plazos de los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

Capítulo VI. Propiedad intelectual y bases de datos

Cláusula 28. Propiedad de GLOMYT. La Plataforma, su código, arquitectura, flujos, instrucciones y plantillas de los Agentes, metodologías, marcas, documentación y sus mejoras, incluidas las que surjan de sugerencias de EL CLIENTE, son de GLOMYT o de sus licenciantes. EL CLIENTE no podrá copiarlos, descompilarlos, hacer ingeniería inversa, sublicenciarlos ni usarlos para desarrollar un producto competidor.

Cláusula 29. Propiedad de EL CLIENTE.

1. Son de EL CLIENTE: el Contenido del Cliente, su marca, sus bases de datos de Usuarios y la Comunidad, las conversaciones con sus Usuarios y sus cuentas en los Servicios de Terceros, incluidas sus cuentas de Meta y de su software clínico.
2. EL CLIENTE otorga a GLOMYT una licencia gratuita, no exclusiva y limitada al plazo del Contrato para usar el Contenido del Cliente y su marca con el único fin de prestar el servicio.
3. EL CLIENTE garantiza que tiene los derechos sobre el Contenido del Cliente, incluidas las imágenes de pacientes que entregue con su autorización escrita, y mantendrá indemne a GLOMYT frente a reclamos de terceros por ese contenido.

Cláusula 30. Uso de información por GLOMYT. GLOMYT no usará los Datos Personales de EL CLIENTE para fines propios ni para atender a otros clientes. Solo podrá usar información anonimizada y agregada, que no permita identificar a EL CLIENTE ni a sus Usuarios, para medir y mejorar la Plataforma y elaborar estadísticas del sector, por ejemplo, los campos del cuestionario de implementación que más tardan o se abandonan, el tiempo hasta publicar el Agente, las preguntas sin respuesta más comunes por especialidad y los servicios más configurados. Antes de usar el texto de una pregunta, GLOMYT elimina cualquier dato que permita identificar a una persona o a EL CLIENTE. GLOMYT no comercializa bases de datos.

Capítulo VII. Responsabilidad, indemnidad y seguros

Cláusula 31. Responsabilidad por la atención en salud. EL CLIENTE responde en forma exclusiva por los servicios de salud que presta, por las decisiones clínicas, por el Contenido del Cliente que apruebe, por los precios, promociones y beneficios que ofrezca y por la atención oportuna de las conversaciones trasladadas y las urgencias. GLOMYT no responde por daños derivados de que el personal de EL CLIENTE no atienda dentro de los tiempos del Anexo 4.

Parágrafo. Errores del Agente frente a Usuarios. Si el Agente informa a un Usuario un precio, una promoción o una

condición distinta del Contenido del Cliente aprobado, EL CLIENTE atenderá al Usuario y GLOMYT le reconocerá, como único remedio, el mayor costo directo demostrado, dentro del límite de la cláusula 33. GLOMYT no responde cuando el error proviene de contenido aprobado, desactualizado o no informado por EL CLIENTE.

Cláusula 32. Servicios de Terceros. GLOMYT no responde por la disponibilidad, los cambios de condiciones, las suspensiones de cuentas, los costos ni los incidentes de seguridad de los Servicios de Terceros que EL CLIENTE contrata, como Meta, la Pasarela o el software clínico, salvo que se originen en una acción u omisión de GLOMYT. Para los subencargados de GLOMYT aplican las cláusulas 24, 26, 33 y 34.

Parágrafo. Conexiones con cuentas de terceros. EL CLIENTE conecta, o autoriza a GLOMYT a conectar durante la implementación o por Solicitud, sus propias cuentas de Meta (WhatsApp, Instagram y Facebook), de Google (Calendar), de su software clínico y de su servicio de correo, con el que la Plataforma envía los recordatorios y mensajes por correo a los Usuarios, y acepta los términos de esos proveedores. GLOMYT actúa ante ellos como proveedor de tecnología de EL CLIENTE: accede a esas cuentas solo con los permisos que EL CLIENTE otorga y solo para prestar el servicio, guarda cifrados los tokens de acceso y cumple las políticas de esos proveedores. Los datos obtenidos de las API de Google se usan conforme a la política de datos de usuario de los servicios de API de Google, incluidos sus requisitos de uso limitado: solo para prestar a EL CLIENTE las funciones que ve en la Plataforma; no se usan para publicidad ni para entrenar modelos de inteligencia artificial; no se transfieren salvo a subencargados para prestar el servicio o cuando la ley lo exija; y ninguna persona de GLOMYT los lee salvo con autorización de EL CLIENTE, por seguridad o por obligación legal. EL CLIENTE puede revocar cada conexión desde el panel o desde la cuenta del proveedor. Mientras Meta o Google aprueban las conexiones autogestionadas, GLOMYT puede hacerlas con EL CLIENTE en una sesión asistida, con estas mismas condiciones, incluida la conexión del calendario compartido con una cuenta de servicio de GLOMYT.

Cláusula 33. Límite de responsabilidad.

1. La responsabilidad total de GLOMYT por todos los reclamos derivados del Contrato, sea cual sea su causa, no excederá el mayor entre: (a) las mensualidades efectivamente pagadas por EL CLIENTE en los 12 meses anteriores al hecho que origina el reclamo; y (b) el equivalente en pesos de USD 3.000.
2. Ninguna de LAS PARTES responde por lucro cesante, pérdida de pacientes o de oportunidades, ni daños indirectos o consecuenciales.
3. Los límites anteriores no aplican: (i) al dolo o la culpa grave; (ii) a las obligaciones de pago de EL CLIENTE; (iii) a las indemnidades a cargo de EL CLIENTE del numeral 1 de la cláusula 34; (iv) a la infracción de la propiedad intelectual de la otra parte; ni (v) a lo que la ley no permita limitar. Para incidentes de datos imputables a GLOMYT, el tope será dos veces el valor del numeral 1.
4. El Anexo 2 fija los créditos de servicio por incumplimiento de disponibilidad, que son el remedio económico por esa causa, sin perjuicio del derecho de terminar por incumplimiento reiterado.

Cláusula 34. Indemnidad.

1. EL CLIENTE mantendrá indemne a GLOMYT frente a reclamos, sanciones y costos, incluidos honorarios razonables, que se originen en: (i) la prestación de sus servicios de salud; (ii) el Contenido del Cliente, su publicidad, precios, promociones o beneficios; (iii) la falta de autorizaciones o políticas de datos que le corresponden; (iv) el incumplimiento de sus políticas de abonos y reembolsos; o (v) el uso indebido de la Plataforma por su personal.
2. GLOMYT mantendrá indemne a EL CLIENTE frente a reclamos de terceros por: (i) infracción de propiedad intelectual causada por la Plataforma; y (ii) incidentes de datos originados en el incumplimiento de GLOMYT o de sus subencargados.
3. La parte que reciba un reclamo avisará a la otra dentro de los 5 días hábiles siguientes, le permitirá dirigir la defensa y no transigirá sin su autorización.

Cláusula 35. Seguros. EL CLIENTE mantendrá vigente su póliza de responsabilidad civil profesional en salud. GLOMYT mantendrá vigente, desde antes de activar el módulo de cobros, una póliza de responsabilidad civil y riesgo cibernético con un valor asegurado acorde con el riesgo de la operación, y entregará su certificado a EL CLIENTE que lo pida.

Capítulo VIII. Duración, terminación y salida

Cláusula 36. Duración. El Contrato rige desde su aceptación y tiene duración indefinida, por períodos mensuales o anuales según el plan elegido, que se renuevan automáticamente. El Contrato no tiene permanencia mínima.

Cláusula 37. Terminación por EL CLIENTE. EL CLIENTE puede terminar el Contrato en cualquier momento con aviso escrito de 30 días, sin pagar compensación. La implementación pagada no se reembolsa, salvo el caso de la cláusula 12. En planes anuales prepagados no se reembolsan los meses no usados, salvo terminación por incumplimiento de GLOMYT. Cuando el Contrato permite terminar «sin penalidad», EL CLIENTE recibe el reembolso proporcional del plan anual y la devolución del Saldo vigente.

Cláusula 38. Terminación por GLOMYT. GLOMYT puede terminar el Contrato: (i) sin justa causa, con aviso escrito de 60 días; (ii) de inmediato, si EL CLIENTE usa la Plataforma para fines ilícitos, envía comunicaciones no autorizadas que pongan en riesgo las cuentas de la Plataforma, o figura en listas restrictivas; o (iii) si EL CLIENTE no subsana una mora o un incumplimiento dentro de los 15 días siguientes al aviso.

Parágrafo. Suspensión preventiva. GLOMYT podrá suspender de inmediato, total o parcialmente, el servicio cuando un uso de EL CLIENTE ponga en riesgo la seguridad de la Plataforma, los datos de terceros o las cuentas de la Plataforma ante Meta u otros proveedores. Avisará la causa a EL CLIENTE y restablecerá el servicio cuando cese.

Cláusula 39. Terminación por incumplimiento. Cualquiera de LAS PARTES puede terminar el Contrato si la otra incumple una obligación esencial y no lo subsana dentro de los 15 días siguientes al aviso escrito. Para EL CLIENTE es también causa de terminación que la disponibilidad del Agente esté por debajo del 97 % durante 2 meses consecutivos o 3 meses en un año.

Cláusula 40. Efectos de la terminación y salida.

1. Durante los 30 días siguientes a la terminación, EL CLIENTE podrá descargar desde el panel o pedir a GLOMYT, en un formato de uso común, sus Usuarios, la Comunidad, las autorizaciones registradas, las citas y las conversaciones.
2. Vencido ese plazo, GLOMYT suprimirá los Datos Personales de EL CLIENTE de la Plataforma y de sus subencargados, y certificará la supresión si EL CLIENTE lo pide, salvo los datos que deba conservar por ley y las copias de respaldo, que se eliminarán en su ciclo ordinario de rotación de no más de 90 días. GLOMYT podrá conservar bloqueados, solo para su defensa y hasta la prescripción de las acciones, los registros de autorización y las conversaciones relacionadas con reclamos en curso.
3. GLOMYT desvinculará la Plataforma de las cuentas de EL CLIENTE en los Servicios de Terceros, que seguirán siendo de EL CLIENTE.
4. Sobreviven a la terminación el numeral 7 de la cláusula 11, los numerales 2 y 3 de la cláusula 20, la cláusula 51 y las de pagos pendientes, confidencialidad, propiedad intelectual, datos personales, responsabilidad e indemnidad.

Capítulo IX. Disposiciones generales, controversias y aceptación

Cláusula 41. Confidencialidad. Cada parte guardará reserva sobre la información no pública de la otra que conozca por el Contrato, incluidas las condiciones comerciales, la arquitectura de la Plataforma y la información de pacientes, y solo la usará para ejecutarlo. La obligación dura mientras el Contrato esté vigente y 3 años más; para los Datos Personales y la historia clínica, indefinidamente. No es confidencial la información pública, la que la parte ya conocía o

la que una autoridad exija revelar, caso en el cual se avisará a la otra parte.

Cláusula 42. Autonomía y no exclusividad. LAS PARTES son independientes. El Contrato no crea sociedad, agencia comercial, mandato, representación ni relación laboral. El personal de cada parte depende solo de ella.

Parágrafo 1. El Contrato no es exclusivo. GLOMYT puede prestar el servicio a otros prestadores, incluso competidores de EL CLIENTE, sin compartir con ellos la información de EL CLIENTE.

Parágrafo 2. EL CLIENTE autoriza a GLOMYT a mencionar su nombre y logo como cliente de la Plataforma, autorización que puede revocar por escrito.

Parágrafo 3. Durante el Contrato y los 12 meses siguientes, ninguna parte contratará directamente al personal de la otra que haya intervenido en el servicio, sin su consentimiento escrito.

Cláusula 43. Prevención de lavado de activos y anticorrupción. Cada parte declara que sus recursos tienen origen lícito, que ni ella ni sus socios, administradores o beneficiarios finales figuran en listas restrictivas nacionales o internacionales, y que no ofrecerá ni recibirá pagos indebidos. El incumplimiento de esta declaración es justa causa de terminación inmediata.

Cláusula 44. Cesión. EL CLIENTE no puede ceder el Contrato sin autorización escrita de GLOMYT. GLOMYT puede cederlo a una sociedad de su grupo o a quien adquiera la Plataforma, con aviso a EL CLIENTE, quien podrá terminar el Contrato sin penalidad dentro de los 30 días siguientes.

Cláusula 45. Fuerza mayor. Ninguna parte responde por el incumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito, incluidas las fallas generales de internet, de proveedores de nube o de Meta que no dependan de ella. La parte afectada avisará a la otra y hará lo razonable para mitigar el efecto. Si la situación dura más de 30 días, cualquiera puede terminar el Contrato sin penalidad.

Cláusula 46. Modificaciones. GLOMYT puede actualizar estas condiciones generales para reflejar cambios legales, de seguridad o de producto, con aviso de 30 días por correo y en el panel. Si el cambio afecta de forma adversa y material a EL CLIENTE, este puede terminar el Contrato sin penalidad antes de que entre en vigor. Los cambios de precio del Anexo 1 se rigen por la cláusula 16 y su parágrafo. Los demás cambios del Anexo 1 siguen el aviso de 30 días y el derecho de terminación de esta cláusula.

Cláusula 47. Notificaciones. Las comunicaciones se envían a los correos de EL CLIENTE que constan en el Registro de Aceptación y a los que GLOMYT publica en la Plataforma, o a los que cada parte informe por escrito, y se entienden recibidas al día hábil siguiente a su envío. Los avisos de incidentes y urgencias también se envían por el canal de soporte. Las mejoras, los cambios de funciones y los mantenimientos se informan en la sección Novedades del panel y en un resumen mensual por correo a los administradores; los mantenimientos que interrumpen el servicio, además, por correo y en el panel con 48 horas de anticipación. Los avisos que tienen un plazo en este Contrato, como los cambios de los términos, de precios, de subencargados, del medio de cobro y la reducción material de funciones, se envían siempre por correo y en el panel, y no basta con publicarlos en Novedades. GLOMYT envía sus comunicaciones desde no.responder@glomyt.com, que no recibe respuestas; cada comunicación indica a dónde responder. EL CLIENTE escribe a GLOMYT a comercial@glomyt.com para asuntos comerciales, facturación y notificaciones del Contrato; a datos@glomyt.com para datos personales y solicitudes de titulares; a soporte@glomyt.com para soporte; y a seguridad@glomyt.com para reportar incidentes de seguridad o sospechas sobre credenciales. GLOMYT puede cambiar estos correos con aviso previo en el panel.

Cláusula 48. Integridad y prelación. El Contrato y sus anexos son el acuerdo completo de LAS PARTES y reemplazan las propuestas y conversaciones anteriores. En caso de contradicción prevalecen, en este orden: el Anexo 3 en materia de datos, las condiciones especiales aceptadas conforme al numeral 5A del Anexo 1, el Anexo 1, las condiciones generales y los demás anexos.

Cláusula 49. Divisibilidad. Si una cláusula se declara nula o ineficaz, las demás conservan su validez y LAS PARTES la reemplazarán por una válida de efecto lo más cercano posible.

Cláusula 50. Ley aplicable. El Contrato se rige por las leyes de la República de Colombia.

Cláusula 51. Solución de controversias. LAS PARTES buscarán resolver sus diferencias por arreglo directo dentro de los 30 días siguientes al aviso escrito de una de ellas. Si no lo logran, acudirán a conciliación, presencial o virtual, en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Fracasada la conciliación, la controversia la decidirán los jueces competentes conforme a la ley. Para efectos del numeral 3 del artículo 28 del Código General del Proceso, LAS PARTES acuerdan que las obligaciones de pago de EL CLIENTE se cumplen en Medellín, donde GLOMYT presta el servicio y recibe los pagos.

Cláusula 52. Aceptación electrónica y Registro de Aceptación. El Contrato se celebra cuando EL CLIENTE lo acepta en la Plataforma durante el registro, con usuario autenticado. No requiere firma manuscrita de ninguna de LAS PARTES: GLOMYT queda obligada por los términos que publica y EL CLIENTE por su aceptación. La aceptación se presta con una casilla general y con una casilla separada para las cláusulas 11, 12, 13, 16, 17 y 33, que no vienen marcadas. Además, en casillas obligatorias, separadas y sin marcar, EL CLIENTE elige y autoriza la forma de pago de lo que exceda el plan (cláusula 11, numeral 3) y autoriza el débito automático de la cláusula 13, salvo durante el cobro por factura y transferencia de su parágrafo transitorio. Quien acepta declara que tiene facultades para obligar a EL CLIENTE y que los datos que registra son veraces. La Plataforma conserva como prueba (el **Registro de Aceptación**): la versión aceptada y su huella digital; la fecha, la hora y la dirección IP; el nombre, el documento y el cargo de quien acepta; la razón social o nombre, el NIT o cédula, el domicilio y las sedes de EL CLIENTE; sus correos de notificación, su responsable de datos personales y el personal que recibe traslados y urgencias; el plan, la periodicidad, la forma de pago de lo que exceda el plan, la autorización de débito automático con el tipo de medio de pago registrado (sin sus datos completos) y su revocación, si la hay, y los canales elegidos; y el documento que acredita la existencia y representación de EL CLIENTE. GLOMYT envía al correo registrado una copia en PDF de la versión aceptada. LAS PARTES reconocen estos mecanismos como firma electrónica válida y con plenos efectos, conforme a la Ley 527 de 1999 y al Decreto 1074 de 2015. EL CLIENTE mantiene actualizados en el panel los datos del Registro de Aceptación; los cambios de plan, Sedes, canales o Agentes adicionales que acepte en el panel quedan registrados del mismo modo.

Anexo 1. Planes, precios y condiciones comerciales

1. Datos de EL CLIENTE y contactos

Los datos de EL CLIENTE (razón social o nombre, NIT o cédula, domicilio, sedes y profesionales), sus correos de notificación, su responsable de datos personales y el personal que recibe traslados y urgencias constan en el Registro de Aceptación (cláusula 52), y EL CLIENTE los mantiene actualizados en el panel. Correos de GLOMYT (cláusula 47): comercial@glomyt.com (asuntos comerciales y notificaciones), datos@glomyt.com (datos personales), soporte@glomyt.com (soporte) y seguridad@glomyt.com (incidentes de seguridad). GLOMYT envía sus comunicaciones desde no.responder@glomyt.com.

2. Planes (precios en USD antes de impuestos, cláusula 15)

Plan | Mensualidad | Conversaciones incluidas | Créditos incluidos | Implementación (pago único, más IVA)

Esencial | 129 | 250 | 100 | 450

Profesional | 279 | 600 | 300 | 650

Clínica | 549 | 1.300 | 1.000 | 900

Implementación por GLOMYT: pago único según el plan, más IVA, contra factura electrónica, sin permanencia, con 10 % de descuento si EL CLIENTE acepta la propuesta en menos de 24 horas e incluido, cuando el cobro de abonos esté disponible, el acompañamiento para abrir la cuenta de EL CLIENTE en ePayco (cláusula 12). Periodicidad: mensual, o anual (12 meses por el precio de 10, con pago anticipado), que EL CLIENTE elige en el registro. Plazo de implementación: 10 días hábiles desde que GLOMYT recibe el pago de la implementación y EL CLIENTE entrega

completo el Contenido del Cliente.

Agentes, sedes, agendas y usuarios del panel. Todos los planes incluyen un (1) Agente. Cada Agente adicional, para otra marca de EL CLIENTE con el mismo NIT, cuesta USD 79 al mes, excluido de IVA, e incluye 0,5 horas de ajustes al mes; su implementación cuesta USD 250 más IVA, por una vez. Se pide por Solicitud y EL CLIENTE acepta su precio en el panel antes de que GLOMYT lo cree. Las conversaciones de todas las Sedes y de todos los Agentes se suman al cupo del plan.

Concepto | Esencial | Profesional | Clínica

Sedes incluidas | 1 | 1 | Hasta 3

Agendas | 1 (+1 con la sede adicional) | Hasta 5 | Sin límite

Sede adicional | Máximo 1: USD 59 al mes | Máximo 1: USD 59 al mes | Desde la cuarta: USD 59 al mes cada una

Montaje de cada sede adicional | USD 150, una vez | USD 150, una vez | USD 150, una vez

Usuarios del panel | 3 (+3 con la sede adicional) | 6 (+3 con la sede adicional) | 5 por sede

Para tener una tercera sede, EL CLIENTE debe estar en el plan Clínica. Una sede adicional incluye un número de WhatsApp con su bandeja de atención, sus agendas dentro del límite del plan, su información y la pregunta con la que el Agente dirige al Usuario a la sede, los recordatorios con su dirección y los usuarios del panel de la tabla. No incluye conversaciones adicionales. La mensualidad de la sede adicional es un componente del servicio de computación en la nube y se factura excluida de IVA; el montaje se factura con IVA (cláusula 15). El precio de la sede es fijo y no depende del número de pacientes ni de pagos.

Son funciones del plan Clínica: los resultados por sede y por profesional, los perfiles limitados a una sede, las agendas sin límite y la primera respuesta de soporte el mismo día hábil. En Esencial y Profesional con sede adicional, el reporte es único y los usuarios del panel ven ambas sedes. GLOMYT sugiere en el panel el cambio a un plan superior solo cuando este le habría ahorrado a EL CLIENTE al menos un 15 % durante dos meses seguidos. Si EL CLIENTE cambia desde un plan con sede adicional, GLOMYT le reconoce el montaje pagado como crédito en la factura siguiente.

Usuarios del panel y perfiles. Cada usuario del panel es una persona de EL CLIENTE con acceso propio, personal e intransferible. No se cobran usuarios adicionales: para tener más, EL CLIENTE sube de plan o agrega una sede. EL CLIENTE designa al menos 1 y máximo 2 administradores y asigna a cada usuario uno de estos perfiles:

- **Administrador:** todo: resultados, conversaciones, datos de pacientes, agenda, pagos, facturas de GLOMYT, medio de pago y tope de gasto, edición y publicación del Contenido del Cliente, usuarios y perfiles, integraciones y credenciales de la Pasarela.
- **Recepción:** resultados de su sede; lee y atiende las conversaciones trasladadas; datos de pacientes y agenda; ve y confirma abonos; propone cambios al Contenido del Cliente.
- **Profesional de salud:** resultados de sus pacientes; urgencias y casos asignados; datos de sus pacientes; su propia agenda; aprueba el contenido clínico.
- **Finanzas:** resultados y consumo; datos mínimos de pacientes en los pagos (nombre y valor); pagos de pacientes y Tarifa por Pago; facturas de GLOMYT, medio de pago y tope de gasto.
- **Consulta:** solo resultados agregados, sin datos de pacientes.

Cada acceso y cada acción en el panel quedan registrados a nombre de quien los hizo. EL CLIENTE responde por el uso que sus usuarios del panel hagan de su acceso (cláusula 7).

Funciones disponibles y actualizaciones a corto plazo. Las funciones de la Plataforma se activan de forma progresiva. GLOMYT publica en el panel y en su página de precios cuáles están disponibles y cuáles llegan en una actualización a corto plazo. Hoy están disponibles: WhatsApp por la API oficial de Meta con la cuenta de WhatsApp

Business de EL CLIENTE, chat en el sitio web, Google Calendar con recordatorios por correo, traslado a una persona, protocolo de urgencias, bandeja para el equipo y panel de conversaciones y consumo. Son actualizaciones a corto plazo: Instagram, Facebook Messenger, integración con Dentalink, notas de voz, respuestas en voz y análisis de fotografías, sedes adicionales, varias agendas, mejora automática del conocimiento, informe mensual, resultados por sede y por profesional, cobro de abonos y campañas. Estas se activan sin costo adicional sobre la mensualidad del plan, a medida que estén disponibles, con aviso en el panel; GLOMYT no se obliga a una fecha de activación. Mientras una función no esté activa para EL CLIENTE: (i) no se cobra su precio, de modo que los Créditos de voz y foto, las campañas, la mensualidad y el montaje de una sede adicional y la Tarifa por Pago solo se causan desde que la función respectiva esté activa; (ii) no hace parte de los niveles de servicio del Anexo 2 ni genera créditos de servicio; y (iii) su falta no es incumplimiento de GLOMYT ni da derecho a terminar por esa causa, sin perjuicio de que EL CLIENTE puede terminar en cualquier momento conforme a la cláusula 37.

3. Canales disponibles: sitio web, WhatsApp, Instagram y Facebook Messenger. EL CLIENTE elige los canales en el registro y puede cambiarlos en el panel. Integraciones con software clínico: Dentalink y las demás que la Plataforma publique.

4. Cargos por Consumo (se pagan con el Saldo o según la opción de la cláusula 11, numeral 3)

Concepto | Valor en USD

Conversación adicional al plan | 0,50

Crédito | 0,05

Nota de voz recibida | 2 créditos

Respuesta en voz | 3 créditos

Análisis de fotografía | 10 créditos

Tarifa por Pago confirmado | 5 % del valor en pesos de cada pago aprobado, sin tope. Lo entrega la Pasarela al aprobarse el pago (cláusula 17)

Campañas y envíos proactivos | 20 por paquete de 1.000 envíos, pagados con el Saldo o con el medio de pago registrado al comprar el paquete; los envíos no usados vencen a los 12 meses. El costo de Meta por cada mensaje lo paga EL CLIENTE directamente

Ajuste adicional del Agente | 5 por cada prueba automática del borrador después de las 3 incluidas por ciclo de facturación y por Agente, en todos los planes, aceptada antes por EL CLIENTE en el panel (Anexo 2, numeral 5)

Saldo: recargas desde USD 25, manuales o automáticas; vence tras 12 meses sin consumo. Cobro anticipado por umbral: USD 100 de consumos sin Saldo en el mes. Tope mensual de gasto: opcional y apagado por defecto (cláusula 11). Pasarela habilitada para los pagos de los Usuarios: ePayco, pagos divididos.

5. Precio de lanzamiento. Cuando GLOMYT anuncie en la Plataforma una campaña de lanzamiento, los clientes que acepten el Contrato durante ella tendrán congelados los precios en dólares de este Anexo durante 12 meses desde la aceptación, sin perjuicio de la TRM. El Registro de Aceptación indica si aplica.

5A. Condiciones especiales de clientes piloto. GLOMYT puede acordar por escrito con los clientes que participan en la etapa piloto un precio especial, su forma de pago y su vigencia. La propuesta aceptada por EL CLIENTE hace parte del Contrato, consta en el Registro de Aceptación y, en lo que regula, prevalece sobre este Anexo. Al terminar su vigencia se aplican los precios de lista de este Anexo, con el aviso de 30 días y el derecho de terminar sin penalidad de la cláusula 16, parágrafo (i).

6. Texto que el Agente muestra antes de cobrar (lo aprueba EL CLIENTE, cláusula 18). La Plataforma completa los campos entre llaves con los datos de cada cita y de la política de EL CLIENTE

> Antes de enviarle el enlace de pago: su {servicio} del {día, fecha y hora} con {profesional} en {razón social, NIT y dirección de la clínica} tiene un abono de ${valor}, que se descuenta de su tratamiento si decide iniciarlo. Puede cancelar o reprogramar sin costo hasta {plazo de la política de la clínica}. Tiene derecho de retracto dentro de los 5

días hábiles siguientes al pago. Condiciones completas: {enlace}. El pago lo procesa ePayco en su página segura. ¿Le envío el enlace?

Anexo 2. Niveles de servicio y soporte

1. Disponibilidad. GLOMYT procurará que el Agente esté disponible para responder al menos el 99,5 % del tiempo de cada mes calendario. No cuentan como indisponibilidad: (i) el mantenimiento programado que interrumpe el servicio, avisado con 48 horas por correo y en el panel y hecho entre las 12:00 a.m. y las 6:00 a.m., hora de Colombia; (ii) las fallas de Servicios de Terceros o de proveedores de modelos de IA ajenas a GLOMYT; (iii) la suspensión por mora o por alcanzar el tope de gasto fijado por EL CLIENTE o por un cobro fallido de consumos adicionales; (iv) la fuerza mayor. Las mejoras que no interrumpen el servicio se instalan en esa misma ventana nocturna, después de probarse en un ambiente aparte, y se informan en Novedades. GLOMYT puede instalar en cualquier horario, sin aviso previo, las correcciones urgentes de seguridad o de fallas que afecten el servicio, y las informa tan pronto como sea posible; el tiempo en que esas correcciones interrumpan el servicio sí cuenta como indisponibilidad.

2. Créditos de servicio. Si la disponibilidad mensual es inferior a la comprometida, GLOMYT descontará en la siguiente factura, previa solicitud de EL CLIENTE dentro de los 30 días siguientes al cierre del mes:

Disponibilidad del mes | Crédito sobre la mensualidad

Menos de 99,5 % y hasta 99 % | 5 %

Menos de 99 % y hasta 97 % | 10 %

Menos de 97 % | 20 %

3. Soporte. Por ticket en el panel o a soporte@glomyt.com (incidentes de seguridad: seguridad@glomyt.com), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora de Colombia, salvo incidentes críticos, que se atienden todos los días.

Severidad | Ejemplo | Primera respuesta | Solución o alternativa

Crítica | El Agente no responde en ningún canal o hay un posible incidente de datos | 2 horas | 8 horas

Alta | Falla de un canal, de la agenda o de los enlaces de pago | 4 horas hábiles | 2 días hábiles

Media | Error en una respuesta o en un informe | 1 día hábil | 5 días hábiles

Baja | Ajuste de contenido o consulta de uso | 2 días hábiles | Según planeación

4. Respaldos y recuperación. GLOMYT mantiene copias de respaldo cifradas al menos cada 6 horas, con una copia diaria en Google Cloud Storage que nadie puede borrar durante 30 días, y un objetivo de recuperación de los datos de no más de 24 horas.

5. Cambios de contenido. EL CLIENTE pide los cambios del Contenido del Cliente por Solicitud desde el panel y GLOMYT los publica dentro de 2 días hábiles. Cada mes están incluidas horas de ajuste hechas por GLOMYT: 0,5 horas en el plan Esencial, 1 hora en el Profesional y 1,5 horas en el Clínica, más 0,5 horas por cada Agente adicional, no acumulables. El trabajo de cada Solicitud se descuenta de esas horas; si se agotan, GLOMYT pide a EL CLIENTE en el panel aprobar la hora adicional, que cuesta USD 40 más IVA (cláusula 15), antes de seguir. Cada publicación de un cambio corre una prueba automática del Agente en la Plataforma. Cada ciclo de facturación, contado desde el día de renovación de EL CLIENTE, incluye 3 pruebas por Agente, no acumulables. Desde la cuarta, cada prueba es un Ajuste adicional del Agente, con el precio del Anexo 1, y solo se corre si EL CLIENTE la acepta antes en el panel con una casilla que muestra su valor; la Plataforma registra quién la aceptó, cuándo y por qué valor. No cuentan las pruebas de la implementación inicial, las que GLOMYT corre para corregir un error propio ni las de mejoras que GLOMYT hace por iniciativa propia. GLOMYT recomienda reunir varios cambios en una sola Solicitud. Si GLOMYT habilita la autogestión (cláusula 8), estas reglas aplican también a las publicaciones que haga EL CLIENTE.

Anexo 3. Contrato de transmisión de datos personales

Este anexo cumple el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 (contrato de transmisión) entre EL CLIENTE, como responsable, y GLOMYT, como encargado.

1. Tratamiento encargado

Elemento | Alcance

Titulares | Pacientes, prospectos, representantes de menores y acompañantes que conversan con el Agente o hacen parte de la Comunidad

Datos | Identificación y contacto; agenda; interés comercial; conversaciones; autorizaciones; estado de pagos (sin datos de tarjeta); y, como datos sensibles, la descripción del motivo de consulta, el tipo y la fecha de tratamientos para recordatorios y, cuando se active, notas de voz y fotografías

Finalidades | Las de la política de EL CLIENTE que este active en la Plataforma: responder, agendar, cobrar abonos, trasladar a una persona, recordar controles y enviar comunicaciones de la Comunidad autorizadas

Operaciones | Recolección por el Agente, almacenamiento, consulta, uso, envío a modelos de IA para generar respuestas, sincronización con el software clínico, supresión

Duración | La del Contrato, más el plazo de salida de la cláusula 40

2. Obligaciones de GLOMYT como encargado (artículo 18 de la Ley 1581 de 2012):

1. Tratar los datos solo para las finalidades y según las instrucciones de EL CLIENTE, y avisarle si una instrucción le parece contraria a la ley.
2. Garantizar a los titulares el ejercicio de sus derechos, trasladando sus solicitudes conforme a la cláusula 27.
3. Guardar confidencialidad y exigirla por escrito a su personal y a sus subencargados.
4. Aplicar las medidas de seguridad del numeral 4 y conservar evidencia de su cumplimiento.
5. Conservar el registro de cada autorización con fecha, hora, canal y texto aceptado.
6. Abstenerse de circular, vender o usar los datos para fines propios.
7. Atender las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Subencargados autorizados (EL CLIENTE es avisado de cualquier cambio, cláusula 24)

Subencargado | Función | Ubicación de los datos

Hostinger International Ltd. | Servidores y base de datos durante la etapa piloto, hasta la migración a DigitalOcean | Estados Unidos

DigitalOcean, LLC | Servidores y base de datos desde la migración prevista para el lanzamiento comercial, en reemplazo de Hostinger | Estados Unidos

Google LLC (Gemini API, de pago) | Modelo de inteligencia artificial que genera las respuestas del Agente | Estados Unidos u otros

Google LLC (Google Cloud Storage) | Copia diaria de respaldo cifrada, protegida contra borrado por una política de retención bloqueada de 30 días y eliminada a los 35 | Estados Unidos (us-east1)

Google LLC (Google Drive de la cuenta de GLOMYT) | Copias de respaldo cada 6 horas, cifradas antes de salir del servidor, solo durante la etapa piloto; desde el lanzamiento comercial los respaldos quedan solo en Google Cloud Storage | Estados Unidos u otros

Google LLC (Google Calendar de la cuenta de GLOMYT) | Agenda de citas de la etapa piloto, hasta que EL CLIENTE conecte su propio calendario o su software clínico | Estados Unidos u otros

Google Workspace de GLOMYT | Correo de GLOMYT a EL CLIENTE (cobros, consumos, recargas, incidentes, invitaciones al panel), desde no.responder@glomyt.com. Los correos a los Usuarios salen por el servicio de correo que EL CLIENTE conecte |

Estados Unidos u otros

La lista vigente se publica en el panel. Hostinger, Google Drive y el Google Calendar de GLOMYT son proveedores de la etapa piloto: dejan de usarse cuando terminen la migración a DigitalOcean, el paso de todos los respaldos a Google Cloud Storage y la conexión del calendario propio de EL CLIENTE, previstos antes del lanzamiento comercial, y GLOMYT avisa ese cambio con 15 días de anticipación (cláusula 24). Con el mismo aviso informa la incorporación de cualquier otro proveedor, como una red de protección del sitio o un modelo de inteligencia artificial distinto. El proveedor de pagos con el que GLOMYT cobra sus facturas a EL CLIENTE (ePayco, en la cuenta de MYT GLOBAL S.A.S.) no está en esta lista porque no trata Datos Personales de los Usuarios: trata los datos de pago de EL CLIENTE y de quien registra el medio de pago por cuenta de GLOMYT, que los trata como responsable conforme a su política de tratamiento de datos. La cuenta de ePayco de EL CLIENTE para los abonos es un Servicio de Terceros de EL CLIENTE.

Estados Unidos está incluido por la SIC entre los países con nivel adecuado de protección. GLOMYT verificará que los términos de cada proveedor de modelos excluyan el entrenamiento con los datos y limiten su retención.

4. Medidas de seguridad mínimas

- Aislamiento de los datos de cada cliente con control de acceso por empresa y rol en la base de datos.
- Cifrado en tránsito y cifrado de los respaldos.
- Acceso administrativo con doble factor, llaves personales y registro de accesos. El personal de GLOMYT que implementa y ajusta los Agentes (perfil Implementador) accede solo a los clientes que tiene asignados y a los datos mínimos necesarios, con usuario propio, deber de confidencialidad por escrito y registro de cada acción; no ve llaves, tokens ni credenciales y pierde el acceso al terminar su asignación. Si GLOMYT usa implementadores externos, serán subencargados y se avisarán con 15 días de anticipación (cláusula 24). Las credenciales de la Pasarela de cada cliente se guardan cifradas con una llave separada, sin acceso de personas y con registro de cada uso.
- Respaldos cifrados antes de salir del servidor, con una copia diaria en Google Cloud Storage protegida contra borrado por una política de retención bloqueada de 30 días, y pruebas periódicas de restauración.
- Minimización: el Agente no recibe historias clínicas, exámenes ni datos de tarjetas.
- Gestión de vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad de los servidores.
- Procedimiento de respuesta a incidentes con los plazos de la cláusula 26.

5. Conservación. Conversaciones: hasta 12 meses, salvo que EL CLIENTE fije un plazo menor o hagan parte de un reclamo. Registros de autorización: mientras dure el tratamiento y el término de prescripción de las acciones. Prospectos que no se convierten en pacientes: según la política de EL CLIENTE.

6. Verificación. EL CLIENTE puede pedir una vez al año un cuestionario de cumplimiento y la evidencia razonable de las medidas, y, con 15 días de aviso y a su costo, una revisión por un tercero con deber de confidencialidad que no comprometa la seguridad de otros clientes.

Anexo 4. Protocolo clínico, de urgencias y de contenido aprobado

1. Límites del Agente. El Agente: (i) no diagnostica ni interpreta síntomas, exámenes, radiografías ni fotografías como diagnóstico; (ii) no recomienda medicamentos ni tratamientos individuales; (iii) no promete resultados; (iv) solo da información educativa general aprobada por EL CLIENTE; (v) no da precios que EL CLIENTE no haya aprobado; y (vi) agenda a menores de edad solo con su representante legal.

2. Contenido aprobado. El conocimiento clínico del Agente se publica solo después de que un profesional de EL CLIENTE lo aprueba en el panel o por escrito. GLOMYT conserva el registro de cada aprobación con fecha y

aprobador. Ante una pregunta sin respuesta aprobada, el Agente dice que lo confirma con el equipo y traslada la conversación.

3. Urgencias

Situación | Qué hace el Agente | Qué hace EL CLIENTE

Riesgo vital (dificultad para respirar o tragar, sangrado abundante que no cede, trauma facial fuerte, fiebre alta con inflamación) | Indica de inmediato acudir a urgencias o llamar a la línea 123 y alerta a los profesionales designados | Contacta al Usuario lo antes posible

Otra urgencia (dolor intenso, diente fracturado, corona caída con dolor) | No da indicaciones clínicas, pide nombre y descripción breve y alerta a los profesionales designados | Contacta al Usuario dentro de 1 hora en horario y 3 horas fuera de horario

Queja, caso complejo o cierre de tratamiento | Traslada la conversación al personal de EL CLIENTE | Responde dentro de 2 horas hábiles

4. Profesionales designados para alertas: los que EL CLIENTE registra en el panel, con el nombre, el rol y el canal de cada uno, y mantiene actualizados.

5. Contacto proactivo. El Agente solo inicia conversaciones con Usuarios que autorizaron la finalidad correspondiente, por el canal autorizado, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., nunca domingos ni festivos (Ley 2300 de 2023), con un máximo de 2 seguimientos por oportunidad, y respeta de inmediato la solicitud de no ser contactado. Las respuestas a mensajes que el Usuario inicia se dan en cualquier horario.

6. Revisión. LAS PARTES revisan este protocolo al menos cada 6 meses o cuando cambien los servicios de EL CLIENTE.